

COLLABORATION.

Réseaux sociaux : des documents aux conversations

Pour les entreprises centrées sur les documents formalisés, le cabinet Useo anticipe dans sa dernière étude le passage à l'utilisation des conversations pour la recherche d'expertise.

LES FAITS

Le cabinet de conseil et assistance à maîtrise d'ouvrage spécialisé dans les NTIC, Useo, a publié fin janvier le tome 2 de son étude sur les réseaux sociaux d'entreprise (RSE). Celle-ci détaille 23 solutions en fonction de leurs usages.

L'ANALYSE

Après l'ère des « e » (e-commerce, e-marketing...), serait-on passé à celle des « social », (social search, social CRM...)? Parmi ces tendances « social », le cabinet Useo a choisi d'en retenir cinq applicables aux réseaux sociaux. L'étude intitulée « Les réseaux sociaux d'entreprise : l'entrée dans l'ère du conversationnel » porte sur 23 solutions, mélangeant outils professionnels (Bluekiwi, JaliOS...) et grand public (Facebook, Twitter...) quand ceux-ci se révèlent pertinents pour les entreprises. Les solutions sont analysées non pas en fonction de leurs performances, de leurs fonctionnalités ou de leurs parts de marché, mais selon les cinq usages choisis et leur orientation, plutôt documents ou plu-

tôt conversation. Arnaud Rayrole, consultant et associé d'Useo, voit dans cette séparation « une révolution culturelle : l'usage de la messagerie électronique doit être complété par celui d'un réseau social pour collaborer et échanger ». Pour une entreprise orientée documents, le passage vers les conversations s'amorce avec ces outils.

Certains usages existent déjà en entreprise, comme la gestion des connaissances (KM), d'autres sont plus spécifiques aux RSE, comme le social networking. Chaque outil ne répond qu'à certains scénarios d'utilisation, même si les éditeurs n'en font pas forcément mention. Arnaud Rayrole précise : « Il y a parfois une différence entre la position affichée par les éditeurs et la perception du produit. Mais dans aucun cas, les solutions ne peuvent rester généralistes. »

Une interopérabilité qui reste à construire

Jean-François Caenen, directeur des technologies pour Capgemini France confirme que « le passage du mode documents aux conversations est une évolution importante du KM. Historiquement, ce dernier est très orienté contenu. Dans la logique

Cinq cas d'usage des RSE

- **Le Social Collaboration** pour la mise en relation et le partage de ressources entre individus.
- **Le Social CRM** pour engager la conversation avec ses clients.
- **Le Social KM** (gestion des connaissances) qui a pour but d'augmenter le capital savoir et savoir-faire de l'entreprise.
- **Le Social Messaging** pour faciliter la circulation de l'information.
- **Le Social Networking** pour développer le capital social des collaborateurs.

L'AVIS DE L'ANALYSTE



Christophe Toulemonde, analyste et directeur de Jemresearch, auteur de *L'entreprise intelligente 2010*.

« Attention au mélange des genres.

Dans les réseaux externes semi-professionnels, ne pas distinguer informations personnelles et professionnelles peut poser problème. Les réseaux sociaux d'entreprise ont un réel intérêt pour la collaboration en interne, mais les outils bureautiques et la messagerie restent les plus utilisés. Le passage des informations entre réseaux sociaux et avec d'autres applications ne doit pas être négligé, sinon des silos risquent de se recréer. »

« L'aspect communautaire ne peut pas être isolé des autres.

Les services de réseaux sociaux doivent être intégrés avec les outils métier. La recherche d'experts doit ainsi être incorporée aux applications mais est difficile à mettre en œuvre. La règle des 90-9-1 part du principe qu'il y a 90 % d'utilisateurs passifs, 9 % de contributeurs occasionnels et 1 % de contributeurs importants. Mais, rien ne garantit que les plus actifs sont les plus experts... »

actuelle, les personnes sont gérées en plus du contenu. Les conversations sont intégrées à l'activité et servent aux responsables à prendre des décisions ». L'objectif est de déterminer les domaines d'expertise des collaborateurs, en tenant compte de leur activité sur la plate-forme. Mais tant que les échanges s'effectuent dans les messageries, l'usage des RSE reste limité car trop fondé sur le déclaratif.

Le rôle de la DSI n'est pas encore primordial dans ces projets. Les systèmes d'information actuels sont centrés sur les données et le savoir formalisé ; l'interaction avec les RSE n'est pas évidente. Aucun standard n'est utilisé. La gestion de multiples profils risque donc de poser problème aux utilisateurs. Et il est difficile de savoir comment les outils mesurent l'expertise des collaborateurs et cartographient leurs réseaux. ■ MARIE JUNG